



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las  
Instituciones Educativas de la RED 07. DREC - 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:  
DOCTOR EN EDUCACIÓN**

**AUTOR:**

**Mgtr. Víctor Eusebio Baca Cornejo**

**ASESORA:**

**Dra. Lidia Neyra Huamani**

**SECCIÓN:**

**Educación e Idiomas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión y calidad educativa**

**PERÚ - 2015**

## **Página de Jurado**

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre  
Presidente

Dr. John Morillo Flores  
Secretario

Dra. Lidia Neyra Huamani  
Vocal

## **Dedicatoria**

Con todo el inmenso amor filial y paternal, dedico esta tesis doctoral, a mis queridos padres: Eusebio y Victoria, y a mis amados hijos: Lucero Elizabeth, Meyling Victoria y Víctor Enrique, por ser ellos el motivo que me impulsa a ser cada vez mejor.

Victor

## **Agradecimiento**

En primer lugar a Dios por darme salud y esta valiosa oportunidad.

A mis compañeros de clase: Noel Alcas, Elen Solemi, Rosalinda y José Guevara, por alentarme a llegar hasta el final.

A mi asesora Dra, Lidia Neyra Huamani y a mi revisor Dr. John Morillo Flores, Por apoyarme ambos, incansablemente a resolver mis dudas.

A todos los profesionales que colaboraron con su invaluable apoyo y consejos sabios, a la Universidad Cesar Vallejo por haberme permitido lograr un anhelo, mi mejoramiento profesional.

## **Declaración Jurada**

Yo, Víctor Eusebio Baca Cornejo, estudiante del Programa de Doctorado de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 25710989. Con la tesis titulada Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de la Red 07 DREC - 2015.

Declaro bajo juramento que

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de octubre del 2015

---

Mgr. Víctor Eusebio Baca Cornejo.  
DNI: 25710989

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de la Red 07 DREC - 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Doctor en ciencias de la educación.

En este sentido, realice este estudio en las instituciones educativas para tratar de entender mejor la importancia y la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas públicas del callao, que son parte de esta investigación. Espero que mi trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el capítulo dos se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestra los resultados. En el cuarto capítulo la discusión. En el quinto capítulo las conclusiones a las que se llegaron luego del análisis de las variables de estudio. En el sexto capítulo las recomendaciones. En el séptimo capítulo tenemos las referencias bibliográficas y anexos de la investigación.

## Índice

	pág.
<b>PAGINAS PRELIMINARES</b>	
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Resumo	xiv
 <b>I INTRODUCCIÓN</b>	 15
1.1 Antecedentes	20
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	28
1.3 Justificación	50
1.4 Problema	62
1.5 Hipótesis	63
1.6 Objetivos	64
 <b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	 66
2.1 Variables	67
2.2 Operacionalización de variables	71
2.3. Metodología	73
2.4. Tipos de estudio	73
2.5. Diseño	73
2.6. Población, muestra y muestreo	75
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	77
2.8 Método de Análisis	83
2.9. Aspectos éticos	84

<b>III: RESULTADOS</b>	<b>85</b>
3.1. Presentación de resultados	86
3.2. Contrastación de hipótesis	92
<b>IV: DISCUSIÓN</b>	<b>98</b>
<b>V: CONCLUSIONES</b>	<b>103</b>
<b>VI: RECOMENDACIONES</b>	<b>106</b>
<b>VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>108</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>117</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Instrumento de medición de la variable	
Anexo 4. Análisis de confiabilidad	
Anexo 5. Base de datos de la prueba piloto	
Anexo 6. Base de datos encuesta	
Anexo 7. Validez de Contenido	



## Lista de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable Gestión Administrativa	71
Tabla 2: Operacionalización de la variable Calidad de Servicio	72
Tabla 3: Población de estudio de los docentes	75
Tabla 4: Jurados expertos	81
Tabla 5: Resultados de la confiabilidad del cuestionario de gestión Administrativa	82
Tabla 6: Resultados de la confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio	82
Tabla 7: Niveles de confiabilidad	83
Tabla 8: Tabla de contingencia entre los niveles de la gestión administrativa y los niveles de la calidad del servicio	86
Tabla 9: Tabla de contingencia entre los niveles de la gestión administrativa y los niveles de los elementos tangibles	87
Tabla 10: Tabla de contingencia entre los niveles de la gestión administrativa y los niveles de la fiabilidad	88
Tabla 11: Tabla de contingencia entre los niveles de la gestión administrativa y los niveles de la capacidad de respuesta	89
Tabla 12: Tabla de contingencia entre los niveles de la gestión administrativa y los niveles de la seguridad	90
Tabla 13: Tabla de contingencia entre los niveles de la gestión administrativa y los niveles de la empatía	91
Tabla 14: Coeficiente de correlación de Spearman entre la Gestión Administrativa y la Calidad de servicio	92
Tabla 15: Coeficiente de correlación de Spearman entre la Gestión Administrativa y los elementos tangibles	93
Tabla 16: Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la fiabilidad	94
Tabla 17: Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta.	95

Tabla 18	Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la seguridad	96
Tabla 19	Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la empatía	97

## Lista de figuras

	Página
Figura 1: Diagrama del diseño descriptivo correlacional	74
Figura 2: Niveles entre la gestión administrativa y la calidad del servicio	86
Figura 3: Niveles entre la gestión administrativa y los elementos tangibles	87
Figura 4: Niveles entre la gestión administrativa y la fiabilidad	88
Figura 5: Niveles entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta	89
Figura 6: Niveles entre la gestión administrativa y la seguridad	90
Figura 7: Niveles entre la gestión administrativa y la empatía	91

## Resumen

En la investigación titulada: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de la Red 07 DREC – 2015, el objetivo general de la investigación fue determinar la correlación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de la RED 07 DREC – 2015.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo, el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra es censal conformada por 277 docentes de las instituciones educativas de la RED 07 DREC – 2015. La técnica que se utilizó es la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario aplicado a los docentes. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el alfa de crombach que salió alta en ambas variables: 0.952 para la variable Gestión Administrativa y 0.929, para la variable Calidad de Servicio y como sustento se citó a Fayol citado por Vergara. (2011), quien sostiene que la gestión administrativa es el conjunto de teorías, técnicas, principios y procedimientos, aplicados al desarrollo empresarial a fin de lograr un óptimo rendimiento en beneficio de la comunidad como respaldo para la Gestión Administrativa, y para la variable Calidad de Servicio, citamos a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), quienes sostienen que la calidad del servicio, es la orientación adecuada de los recursos materiales y humanos de una institución o empresa para lograr la satisfacción y bienestar en los usuarios” (p. 55).

En la presente investigación se arribó a la conclusión, que existe relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en las instituciones educativas de la RED 07 DREC – 2015. Lo cual se verifica con la prueba de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .606\*\*).

*Palabras Clave:* Gestión Administrativa - Calidad de Servicio - Planificación

## **Abstract**

In the qualified investigation: Administrative Management and Quality of service in the Educational Institutions of the Network 07 DREC - 2015, the general aim of the investigation was to study the correlation between the Administrative Management and Quality of service in the Educational Institutions of the Network 07 DREC - 2015.

The type of investigation is substantive, the level of investigation is descriptive and the design of the investigation is a descriptive correlational and the approach is quantitative. The sample is sensual shaped by 277 teachers of the educational institutions of the NETWORK 07 DREC - 2015. The technology that was in use is the survey and the instrument of compilation of information was the questionnaire applied to the teachers. For the validity of the instruments the experts' judgment was in use and for the reliability of the instrument the alfa was in use of crombach that worked out high in both variables: 0.952 for the variable Administrative management and 0.929, for the variable Quality of service, and as sustenance Fayol mentioned by Vergara was mentioned. (2011), whom holds that the administrative management is the set of theories, technologies beginning and procedures applied to the managerial development in order to achieve an ideal performance in benefit of the community as support for the Administrative Management, and for the variable Quality of Service, we mention to Parasuraman, Zeithaml and Berry (1993), who holds that " the quality of the service to the client is the suitable orientation of the material and human resources of an institution or company to achieve the satisfaction and well-being in the clients and users " (p. 55).

In the present investigation one arrived at the conclusion that exists direct and significant relation between the Administrative Management and the Quality of service of the educational institutions of the NETWORK 07 DREC - 2015. Which happens with Spearman's test (sig. bilateral = .000 <0.01; Rho = .606 \*\*).

Key Words: Administrative Management - Quality of service - Planning

## Resumo

Intitulada Pesquisa: gestão administrativa e qualidade de serviço nas instituições educacionais da rede 07 DREC - 2015, o objetivo geral da pesquisa foi estudar a correlação entre a gestão administrativa e a qualidade de serviço nas instituições educacionais da rede 07 DREC - 2015. O tipo de pesquisa é substantivo, o nível de pesquisa é descritivo e projeto de pesquisa é descritivo busca e abordagem é quantitativa. A amostra é composto de 277 professores das instituições educacionais da rede 07 de censo DREC - 2015.

A técnica utilizada é a pesquisa e o instrumento de coleta de dados foi o questionário aplicado aos professores. Opinião de especialista foi usado para a validade dos instrumentos e para a confiabilidade do instrumento, utilizou-se o alfa de cronbach que era alta em ambas as variáveis: 0.952 para a variável de Diretoria e 0.929, para a Qualidade variável de serviço, e como alimento marcado um horário a Fayol mencionado por Vergara. (2011) que sustenta que a diretoria é o grupo de teorias, princípios técnicos e procedimentos, aplicado ao desenvolvimento administrativo para alcançar um rendimento bom em benefício da comunidade goste atrás para a Diretoria e para a Qualidade variável de Serviço, nós mencionamos Parasuraman, Zeithaml e Berry (1993) quem sustenta que "a qualidade do serviço para o cliente é a orientação apropriada do material e recursos humanos de uma instituição ou companhia para alcançar a satisfação e bem-estar nos clientes e usuários" (p. 55).

Na investigação presente você chegou à conclusão que dirige e relação significativa existe entre a Diretoria e a Qualidade de serviço das instituições educacionais do 07 DREC LÍQUIDO. 2015. Que que é verificado com o teste de Spearman (sig. bilateral =.000 < 0.01; Rho =.606\*\*).

Palavras-chave: gestão administrativa - qualidade de serviço – planejamento.